CENTRE DE GESTION DE LA FONCTION PUBLIQUE TERRITORIALE DE VAUCLUSE

EXAMEN PROFESSIONNEL D'ADJOINT ADMINISTRATIF TERRITORIAL DE 1ÈRE CLASSE

Session : Mars 2008 Coefficient : 2 Durée : 1h30

THÈME DU DOSSIER : LA DÉMARCHE QUALITÉ DANS LES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES

Après avoir pris connaissance des cinq documents ci-joints, répondez aux quatre questions suivantes dans l'ordre qui vous convient, en prenant soin de précisez le numéro de la question avant d'y répondre. **Il est rappelé que les questions appellent des réponses brèves.**

QUESTION 1 : (4 points)

À partir du dossier, indiquez quels sont les avantages d'une politique d'amélioration de la qualité d'accueil du public, pour chaque acteur (usager – agent – collectivité) de la démarche ?
(vous répondrez en quinze lignes maximum)

QUESTION 2 : (7 points)

- La certification « Qualiville » est-elle obligatoire pour une collectivité désirant s'inscrire dans une démarche qualité ? (1 point)
  (vous répondrez en deux lignes)

- Énumérez les modules de base de la démarche « Qualiville » (à partir du document 5), et définissez, en quelques mots, chacun de leurs enjeux. (4 points)

- Lister les outils de la démarche qualité dans l'accueil du public. (2 points)

QUESTION 3 : (5 points)

À partir du dossier, et de votre réflexion personnelle, exposez quelles sont les clefs de la réussite d'une démarche qualité dans une collectivité territoriale ?
(vous répondrez en quinze lignes maximum)

QUESTION 4 : (4 points)

En vous servant du contexte :

- Dans le Document 1 page 2 :
  - expliquez l'expression « une approche transversale des services » (1 point)
- Dans le Document 1 page 3 :
  - donnez un synonyme du mot « connexe » (1 point)
- Dans le Document 4 page 6 :
  - expliquez la phrase « La notion de disponibilité va au delà d'une simple présence physique, elle inclut la disponibilité d'esprit… » (1 point)
  - expliquez l'expression « L'usager n'est pas une balle de ping-pong. » (1 point)

Ce sujet comporte 7 pages
Vous ne devez faire apparaître aucun signe distinctif dans votre copie, ni votre nom ou un nom fictif, ni signature ou paraphe.
Seul l'usage d'un stylo noir ou bleu est autorisé (bille, plume ou feutre).
L'utilisation d'une autre couleur, pour écrire ou souligner, sera considérée comme un signe distinctif, de même que l'utilisation d'un surligneur.
Le non-respect des règles ci-dessus peut entraîner l'annulation de la copie par le jury.
Les feuilles de brouillon ne seront, en aucun cas, prises en compte.

DOCUMENT 1

Dossier paru dans la Gazette des Communes n°1915 - 07/01/2008
Thème : Technologies de l'Information et de la Communication
Dossier réalisé par Danielle Van Santen et Sophie Maréchal

Numéro d'appel unique

Une administration centrée sur l'usager. Parce que le citoyen n'est pas censé connaître le fonctionnement des services ni l'organigramme de sa mairie ou de son hôtel de département, le numéro unique d'appel lui assure, dès le premier contact, qu'il est au bon guichet pour obtenir la réponse à sa demande. Plus question de le renvoyer d'un poste à l'autre, c'est à la collectivité de s'organiser selon le mode de « fonctionnement » de l'usager avec ses besoins, son vocabulaire ou ses horaires.

Objectif qualité. Calquées sur la gestion de la relation avec les clients, bien rodées dans les grandes entreprises, les plateformes de la relation avec les citoyens visent la qualité optimale de l'accueil et de satisfaction de l'usager. Il s'agit, pour les agents d'accueil, de savoir écouter, de répondre ou de s'assurer que toute demande a reçu une réponse. Incarnant la proximité du service, ils s'attachent à réduire les temps d'attente et de traitement des questions.

Une démarche projet. La disponibilité des services, qui s'exprime par la voix des agents d'accueil, nécessite une réorganisation en profondeur. La démarche exige l'adhésion de tous au modèle d'une administration centrée sur l'usager, une approche transversale des services et un partage systématique de l'information. Impulsée et soutenue au quotidien par la direction générale et/ou par l'élu, animée et coordonnée par un chef de projet, elle démontre rapidement ses avantages pour les citoyens, les services, et la collectivité.

Un outil de traçabilité. Le numéro unique centralise tous les appels et les enregistre, constituant ainsi la mémoire vivante de la collectivité. Nombre d'appels, objet des demandes, services plus ou moins sollicités. l'historique de chaque relation entre l'administration et l'usager révèle ainsi précisément les besoins des administrés, le manque d'information, les failles dans la communication, voire les dysfonctionnements de la collectivité. Assorti d'un engagement à satisfaire l'usager dans des délais, le dispositif permet de repérer toute défaillance et de réparer le maillon faible de la chaîne d'information.

Un principe de responsabilité. Outil de proximité par excellence, le numéro d'appel unique, inscrit dans une démarche qualité certifiée ou non, engage la responsabilité de tous les niveaux de la hiérarchie, à commencer par celle du maire ou du président de la collectivité. L'enregistrement d'un appel signalant un problème pouvant représenter un danger matérialise la responsabilité de la collectivité. De même que la traçabilité des réponses apportées aux usagers. Tableau de bord dynamique de la collectivité, le centre d'appels donne à chacun la mesure de sa responsabilité dans la performance des services.

Première étape vers une administration centrée sur l'usager, le numéro unique d'appel est « l'outil de l'excellence » de l'accueil et de la simplification des démarches.

En 2005, le gouvernement lançait « allô service public » pour répondre aux questions les plus simples des usagers. Ces demandes banales représentent 80 % des appels aux administrations. A la grande satisfaction du citoyen, un opérateur répond au premier appel en moins de trois minutes, soulageant ainsi les services. Bien avant la mise en service du numéro de téléphone national « 3939 », des villes ont compris qu'elles ne pouvaient pas abandonner leurs administrés dans le labyrinthe de leur réseau téléphonique. Entre un standard qui n'avait pour seul objectif de performance que de se débarrasser au plus vite du correspondant - un temps moyen de communication de trois secondes a été mesuré dans des collectivités -,des services

qui « laissaient sonner » ou qui « laissaient le combiné décroché pour travailler en paix », le taux de perte d'appels pouvait atteindre 70 %. Avec, pour conséquence, l'image de services publics inefficaces, celle d'une municipalité indifférente aux préoccupations de ses administrés et un maire assailli de critiques.

A l'écoute de l'usager. C'est ainsi que la mairie de Marseille a mis en place sa plateforme d'appels, dès 1998, « pour répondre dans les meilleurs délais aux vrais besoins, c'est-à-dire ceux exprimés par l'administré et approuvés par l'administration », précise André Poletti, directeur de l'inspection générale des services municipaux. Qu'il s'agisse de permis de construire ou d'une inscription à la piscine, c'est en fonction de la demande que doit s'organiser l'information. Pas question de renvoyer l'interlocuteur d'un guichet à l'autre comme dans certaines administrations. Il appartient à l'agent d'accueil, qui prend la communication, d'apporter une réponse ou, si la question est complexe, d'assurer à l'usager que celui-ci obtiendra une réponse dans un délai très court.
Ouverts 6 jours sur 7 ou 5 jours et demi, de 7 heures à 20 heures, dans les plus grandes villes, ou de 8 heures à 19 heures, les centres d'appels affichent clairement leur volonté de s'adapter aux besoins des usagers. Dès le message de bienvenue, un agent établit une relation de confiance. « Il reformule la question, diagnostique le problème, se fait l'interprète entre le "langage" du technicien et la demande du citoyen. Il l'aide dans sa démarche en s'assurant qu'il n'a pas oublié de questions connexes, en précisant éventuellement les données spécifiques à son quartier », ajoute Juliette Gallois, coordinatrice de la mission accueil ville à Dunkerque, insistant sur la personnalisation du service rendu.

…/…

Cercle vertueux. Ce type de dispositif, qui vise à traiter un maximum de demandes en direct et non plus à passer le problème au "back office", exige un « changement radical de nos habitudes », insistait Jean-Baptiste Fauroux, DGS de la ville de Lyon, lors des Entretiens territoriaux de Strasbourg de décembre 2007. Organisateur d'un atelier dédié aux plateformes de services aux usagers, il avait invité ses modèles que sont les « eurocités » de Barcelone et de Birmingham à témoigner de ces projets stratégiques qui préfigurent l'administration locale de demain : un guichet unique multicanal - pour un accueil physique, téléphonique et par email, SMS et borne interactive - qui assure à l'usager un traitement simple, rapide et personnalisé.
Ces programmes, que certains osent résumer par « le client est roi », trouvent leur succès dans un cercle vertueux : plus le service est efficace, plus les agents sont satisfaits de leur travail et plus l'accueil gagne en qualité.

DOCUMENT 2

LADEPECHE.fr
Article publié le 11 août 2006 à 09h53 | Auteur : Valérie Cusset

PAMIERS 6e ville de France certifiée «Qualiville»

Après un sérieux audit, la ville décroche son label de qualité.

« Cela fait cinq fois que je téléphone à propos des trous qu'il y a dans la chaussée de ma rue et j'attends toujours une réponse ! »

Voilà par exemple le genre de discours que l'on n'entendra pas à Pamiers à partir de maintenant. C'est du moins ce à quoi s'est attaché tout le personnel de la mairie, sous la responsabilité de Gérard Bauza, en se lançant dans la course à la certification « Qualiville ». Ce label, mis en place par l'Association des maires de France dans le cadre de l'Agenda 21, est accordé aux services municipaux qui répondent à des critères très stricts concernant leurs relations quotidiennes avec les administrés. Dans un premier temps, c'est l'accueil, l'orientation, l'information, la délivrance d'actes administratifs qui ont été passés au peigne fin par le jury de l'AFAQ (Association française d'assurance qualité). L'audit complet qui s'est terminé à la fin du mois de juillet, devait entre autre tester le temps de réponse des agents et leur serviabilité.

Quarante-cinq d'entre eux ont suivi une formation afin de ne plus laisser en souffrance courriers ni communications. À titre d'information, les services traitent tout de même 4.000 lettres chaque année, tous motifs confondus !

Des aménagements ont été faits, tant au niveau de l'accessibilité aux personnes handicapées que sur le mobilier - des tablettes pour prendre des notes, un accès au site internet de la ville, ou encore un photocopieur à monayeur dans l'espace attente du service de l'état-civil. La signalétique a été entièrement revue et les horaires d'ouverture aménagés. Désormais, les services seront ouverts le mardi, de 13h30 à 20 heures, pour en simplifier l'accès aux personnes qui travaillent.

En obtenant sa certification, Pamiers devient la sixième ville de France labellisée, juste derrière Colomiers, qui lui a soufflé deux mois plus tôt la première place du Grand Sud-Ouest. « Cela représente plus de neuf mois de travail, explique Gérard Bauza, le responsable des services de la ville. Avant toute chose, cela nous a demandé de travailler sur l'état d'esprit de l'équipe. Nous sommes au service des contribuables, et même si nous avons l'habitude de faire le maximum pour la collectivité, il faut que les gens le ressentent. Cela nous permet également de montrer notre professionnalisme à ceux qui pensent, élus ou Appaméens, que nous faisons mal ou que l'on ne fait rien. »

DOCUMENT 3

LADEPECHE.fr
Article publié le 19 octobre 2007 à 12h09 | Auteur : **Valérie Cusset**

Pamiers. Pour que la ville vous aille mieux

Opinion. Une grande enquête est lancée par la commune auprès des Appaméens pour connaître leur sentiment sur les services municipaux.

Si d'aventure vous croisez un agent de la mairie dans l'un des dix-sept services municipaux et qu'il vous pose quelques questions, prenez le temps de lui répondre. Cette action s'intègre dans une démarche entamée par la ville en 2006, via l'agenda 21, pour améliorer sans cesse la qualité de ses services rendus aux usagers. Cela suit logiquement la certification Qualiville qu'elle avait obtenue en début d'année, qui validait la qualité de l'accueil, et engage les services à se maintenir très haut dans le taux de satisfaction des usagers.

C'est la quatrième campagne d'enquête, qui porte sur l'accueil au sens large : le temps d'attente au téléphone pour obtenir la communication avec son correspondant, la signalétique dans les lieux publics afin de se diriger au mieux vers les services recherchés ou encore les horaires afin qu'ils soient mieux adaptés à l'attente des gens. Que pourrait-on faire pour améliorer l'état actuel des choses, et c'est aux utilisateurs que l'on pose la question. C'est pourquoi l'agent municipal se tient à la sortie des locaux afin que vous puissiez lui faire part de vos commentaires, l'esprit encore fraîchement imprégné de vos remarques intérieures. Une sorte de démocratie participative en quelque sorte. « Je fais remonter les avis des usagers à la direction des services, qui va compulser les réponses et en sortir un véritable sondage. Ce qui va nous permettre de faire émerger tous les petits détails qui rendent le relationnel avec nos services pénible, et qui parfois ne seraient rien à arranger. » Un exemple ? « Nous avions depuis déjà plusieurs mois décidé d'ouvrir la médiathèque au public le samedi matin. Un samedi matin, alors que je me trouvais justement devant, une dame m'a dit que c'était dommage que ce soit fermé. C'était ouvert, mais que les horaires n'avaient pas été modifiés sur la porte », explique Marie-Laurence. Ainsi, la signalétique dans la cour de la mairie a été modifiée, un bureau a été mis à la disposition du public ; à l'état civil, pour plus de confidentialité, un nouveau standard téléphonique a été mis en place, qui ventile les communications, le personnel a suivi des formations ; bref, un budget de 171 000 € en deux ans pour le fonctionnement et les investissements. Prochainement, un guichet famille sera également mis en place.

DOCUMENT 4

Université du Littoral – Côte d'Opale
Extrait

Accueil et Information du Public

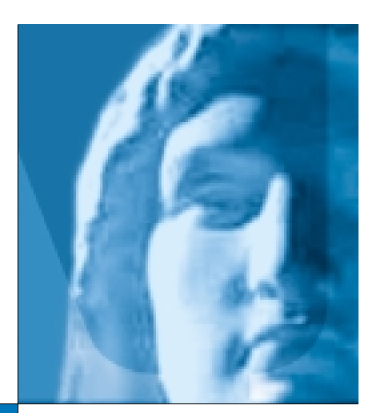
L'accueil est le premier contact (parfois le seul) de l'usager avec un service de documentation ou un système d'information du lecteur avec une bibliothèque.
Cet accueil représente un paramètre essentiel, c'est là que l'usager se forgera ses premières impressions, qu'il risque de colporter d'une façon positive ou négative.
Paramètre essentiel, celui-ci est encore souvent ignoré dans toutes les formations en documentation et en bibliothéconomie.
On a une fâcheuse tendance à valoriser, dans les concours, la partie technique de notre métier au détriment de la partie relationnelle avec le public. Il faut que l'on se rende compte que l'accueil est une chose essentielle. En effet, quel est l'intérêt d'avoir en magasin ou en salle tous les documents nécessaires au lecteur si l'on est incapable par un accueil efficace de le renseigner et de l'orienter ?
Il faudrait que la fonction d'accueil soit confiée à une personne connaissant parfaitement son lieu de travail. Pour être efficace, un accueil de qualité exige d'abord que cette personne soit clairement identifiée. Il convient donc de prévoir un espace réservé à ce seul usage (banque d'accueil), facilement reconnaissable, proche de l'entrée et distinct de l'espace de travail des documentalistes ou des bibliothécaires.
C'est une tâche spécifique, qui ne doit pas être couplée avec toutes les autres fonctions.
Pour l'accueil téléphonique, la disponibilité se mesure en temps d'attente avant la prise de communication. Un appel qui sonne régulièrement dans le vide ou un téléphone sans cesse occupé marquent une très faible disponibilité. Il en est de même d'une banque d'accueil sans personne derrière avec quelqu'un trop éloigné pour répondre ou même s'apercevoir de la présence d'un usager.
La notion de disponibilité va au delà d'une simple présence physique, elle inclut la disponibilité d'esprit, qui porte à accueillir véritablement l'usager et ses préoccupations sans négliger le contexte et l'environnement de sa demande.
Bien entendu, un bon accueil exige des professionnels qui en sont chargés une aptitude à la relation, mais aussi la connaissance des domaines concernés et des outils d'accès aux informations.
Accueillir un usager dans une bibliothèque, c'est tout d'abord écouter une demande ou une question, c'est aussi très souvent orienter cet usager et ce lecteur vers d'autres lieux ou d'autres services du même lieu.
C'est aussi, par exemple, expliquer le fonctionnement des outils documentaires en libre accès, de façon à renforcer l'autonomie des usagers. Mais ce n'est sûrement pas laisser un usager sans réponse, qui ne reviendra sûrement pas à la bibliothèque.
Porter à la connaissance des publics l'existence des services offerts par la bibliothèque, susciter chez lui le besoin de ces services, lui en communiquer le mode d'emploi, telles sont les finalités des moyens d'accueil et d'information du public.
Il s'agit de produire une image positive pour un lieu et un service ouvert à tous et s'adressant à chacun personnellement. Il faut avoir en tête continuellement, que la personne qui exerce l'acte d'accueil représente l'ensemble du service et la collectivité qui l'emploi, un mauvais accueil plus encore qu'un mauvais service, fait fuir l'usager et ruine tous les efforts faits ailleurs.

En conclusion, pour un accueil efficace quelques règles simples :

- L'usager n'est pas une balle de ping-pong.
- L'usager qui est devant vous a tout votre temps.
- La disponibilité à l'usager se marque par l'attitude.
- L'usager est une personne.
- L'accueil se fait avec les jambes.

VALORISEZ LA DÉMARCHE QUALITÉ DE VOTRE MUNICIPALITÉ

Les collectivités territoriales doivent répondre aujourd'hui aux exigences croissantes de leurs administrés en termes d'accueil et de services. Dans ce contexte, la mise en place d'une démarche qualité est un moyen de proposer à vos concitoyens un service toujours plus fort et performant. Pour faire reconnaître les efforts de votre municipalité, AFAQ vous propose une certification garantissant la qualité de vos services. Totalement adapté au fonctionnement d'une mairie, le référentiel AFAQ Service Confiance Qualiville® vient motiver vos collaborateurs et valoriser leurs efforts.



QUALIVILLE® : LA RECONNAISSANCE DE VOTRE QUALITÉ DE SERVICE AU QUOTIDIEN

Le référentiel Qualiville® porte sur les **relations quotidiennes de vos administrés avec les services municipaux** : accueil, orientation, information, délivrance d'actes administratifs... Elaboré conjointement par le CNFPT[1] et AFAQ, il a été validé par les associations de consommateurs et les instances représentatives des collectivités (notamment l'AMF) et publié au J.O. le 24 juin 2001.

POURQUOI FAIRE CERTIFIER QUALIVILLE® VOS SERVICES ?

> **Répondre de façon optimale** aux attentes de vos administrés et **renforcer leur satisfaction**

> **Valoriser le niveau de service** de votre commune et rendre lisible sa démarche qualité

> **Renforcer l'implication de votre personnel municipal** dans la qualité de service et valoriser son savoir-faire

> Fiabiliser et conforter **l'efficacité de votre organisation**

> Engager votre municipalité dans une **démarche de progrès** qui pourra par la suite être étendue à d'autres domaines

> Véhiculer **une image dynamique** de la gestion de votre commune

(1) **CNFPT :** contactez votre délégation régionale - Site Internet : www.cnfpt.fr



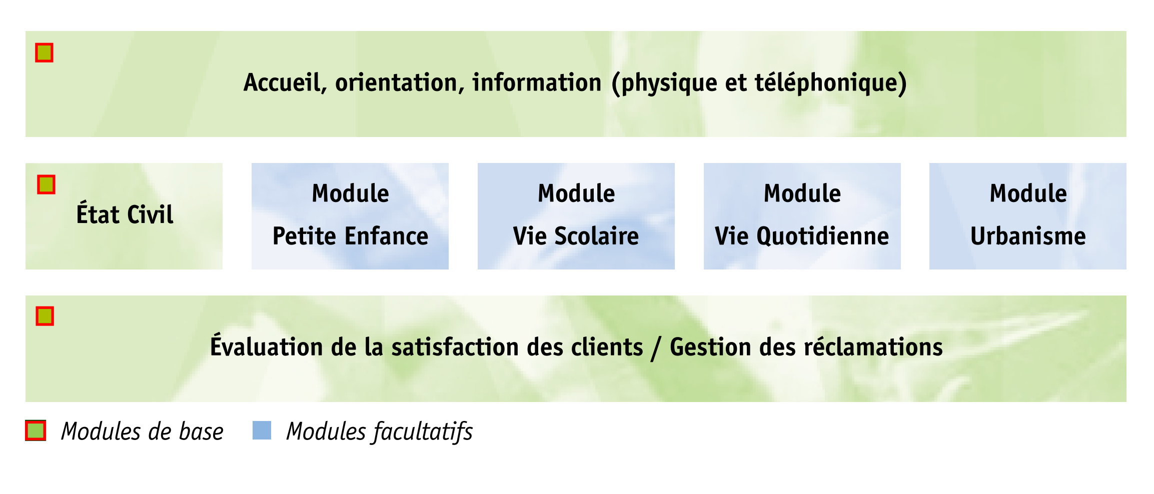
LES ENGAGEMENTS QUALIVILLE®

> **Qualiville® évalue les engagements concrets de votre municipalité vis-à-vis de ses administrés.**

Exemples d'engagements :

- personnel d'accueil formé
- horaires adaptés aux attentes des administrés
- respect de délais pour la délivrance des actes administratifs
- numéro d'urgence fonctionnant 24h/24 pour une intervention des services techniques ...

> **Qualiville® est une démarche sur mesure qui prend en compte les services que vous souhaitez certifier. En plus des modules de base, elle vous propose ainsi des modules facultatifs qui vous permettent de délimiter le champ de la certification.**



Au sein d'une mairie, les engagements d'application obligatoire portent sur :

- le service accueil, orientation, information,
- le service état civil,
- l'évaluation de la satisfaction des clients et la gestion des réclamations relatives aux services engagés dans la démarche.

> **En moyenne, le processus dure 5 à 7 mois en fonction du champ de certification que vous avez choisi.**